

だから職員が辞めていく ダメな施設を選ばないために 13

著者	岡田 耕一郎, 岡田 浩子
雑誌名	シルバー新報
号	828
発行年	2008-06-06
URL	http://id.nii.ac.jp/1204/00000206/

だから職員が辞めていく



ダメな施設を選ばないために

退職する理由に人間関係
がうまくいかないことを挙
げる職員がいる。退職しな
いまでも、人間関係に悩ん
でいる職員は少なくない。
介護現場の人間関係とい
うと、まさきに挙がるのが
介護職員の間の人間関係で
ある。それ以外に看護師と
介護職員の人間関係もあ
り、最近では利用者・家族
との関係に悩む職員も少な
くない。今回は就職先とし
て老人ホームを選ぶ際のチ
ェックポイントとして、施
設の「人間関係」を取り上
げてみることにしよう。

まず、職員（介護職員）

間の人間関係だが、どの
施設も多かれ少なかれグチ
ヤゴチャしているようで、
避けて通ることができない
問題なのかもしれない。し
かしながら、経験則として
言えることは、施設側がま
ともな姿勢を持てば、それ
なりに改善できるというこ
とである。その改善方法
はさまざまで、たとえば新入
職員を採用する際に、経営
者が人間関係を難しくしそ
うなタイプを明らかに避け
ようとする施設がある。こ
れまでの経験で、よほどひ
どい人間関係のトラブルに
遭遇して懲りたのかもしれ
ない。ともかく、明らかに

好き嫌いで職員が動く施設も

その施設の職員は「引っか
かりがない、難しいないタ
イプ」なのだ。それ以外
に、たとえば介護の専門職
とは言いながら、実際には
限りなく素人集団のような
施設もあり、そこでは専門
知識が職員を動かすのでは
なく感情（好き嫌い）が職
員を動かすので、人間関係
はとたんに難しくなってい
まう。

それとは対照的に、専門
職としての意識が高い施設
がある。その施設では介護

が上で、指示をする立場に
あるのかを巡っての主導権
争いだ。利用者・家族がこ
のような素朴な疑問を持つ
こと自体は問題ないが、現
場の当事者たちがこれで対
立し始めると介護現場はか
なり混乱する。

老人ホームで大卒の看護
師を見かけることが少ない
ことから分かるように、
基本的に看護師と介護職員
の学歴はそう変わらない。
しかし、看護師は看護師の
免状がないと業務ができな
いので業務独占であり、介

り利用者に適切な介護サ
ビスを提供することはでき
ないので、もめている施設
はできるだけ就職しない方
がよい。職種間の連携がポ
イントだ。

最後に、職員と利用者・
家族の人間関係だが、これ
は利用者・家族の要望への
対応や家族会の運営状況か
ら判断するのがよい。要望
は、できるだけ聞いてくれ
るほうが利用者・家族とし
てはありがたいが、介護現
場で利用者からのさまざま
な要望に対応することは簡

を含め、物事を合理的に考
えようとするので、つまら
ない迷信や盲信や妄想には
それほど捕らわれていな
い。迷信や盲信や妄想がも
たらす感情の乱れが少ない
分、人間関係は救われてい
るといってよい。人間関係
は努力すれば改善すること
は可能であり、意外なこと
ろに人間関係を改善する要
因は潜んでいる。

護職員の持つ資格である介
護福祉士は名称独占にすぎ
ない（介護は介護福祉士の
資格がなくてもできる）。
つまり、専門職の観点から
は、看護師のほうが介護職
員よりも上であるという見
方になるようだ。

護職員の持つ資格である介
護福祉士は名称独占にすぎ
ない（介護は介護福祉士の
資格がなくてもできる）。
つまり、専門職の観点から
は、看護師のほうが介護職
員よりも上であるという見
方になるようだ。

人間関係が良好な老人ホ
ームを選ぶに似たことは
ないが、良好な人間関係を
構築するのはそれほど簡
単ではない。むしろ人間関係
が少しでも良好になるよう
にさまざまな工夫を積み重
ね、努力を続けていること
ろを選ぶのが現実的であろ
う。もちろん、人間関係に
亀裂が生じるのを恐れて管
理者が問題職員をはれもの
のように扱い、利用者をな
いがしるにする施設は論外
だ。

岡田耕一郎（おか
だ・こういちろう）
経営学博士。経営ウツ
ズ教授。日本、ドイツ
の介護サービスのマ
ネジを研究。

岡田浩子（おかだ・
ひろこ）
福祉士、著者。『老
人ホームを暮らす』
から出版。